



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**FAKTOR-FAKTOR TERPILIH YANG MEMPENGARUHI
KOMITMEN KEORGANISASIAN DI KALANGAN STAF
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
TELEKOM MALAYSIA BERHAD**

SARMINAH BTE SAMAD

FPP 2000 8

**FAKTOR-FAKTOR TERPILIH YANG MEMPENGARUHI
KOMITMEN KEORGANISASIAN DI KALANGAN STAF
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
TELEKOM MALAYSIA BERHAD**

Oleh

SARMINAH BTE SAMAD

**Tesis ini Diserahkan Bagi Memenuhi Keperluan Ijazah Doktor Falsafah
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia**

September 2000



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Doktor Falsafah

**FAKTOR-FAKTOR TERPILIH YANG MEMPENGARUHI
KOMITMEN KEORGANISASIAN DI KALANGAN STAF
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
TELEKOM MALAYSIA BERHAD**

Oleh

SARMINAH SAMAD

September 2000

Pengerusi: Profesor Madya Turiman Suandi, Ph.D.

Fakulti: Pengajian Pendidikan

Tujuan utama kajian ini dijalankan ialah untuk menentukan tahap komitmen keorganisasian dan perkaitan komitmen keorganisasian dengan pembolehubah kajian di kalangan staf di Bahagian Teknologi Maklumat, Telekom Malaysia Berhad. Kajian juga bertujuan untuk mengenalpasti peramal yang signifikan kepada komitmen keorganisasian di kalangan staf Bahagian Teknologi Maklumat, menentukan perkaitan pembolehubah kajian dengan komitmen keorganisasian setelah mengawal pembolehubah timbalbalas sosial, menentukan pengaruh pembolehubah perantara ke atas hubungan pembolehubah kajian dengan komitmen keorganisasian dan menentukan sama ada model komitmen keorganisasian De Cotuis dan Summers (1987) merupakan kerangka kajian yang sesuai untuk mengkaji komitmen keorganisasian di kalangan staf Telekom Malaysia Berhad serta menghasilkan suatu model pilihan komitmen keorganisasian yang lebih komprehensif dalam konteks Malaysia.

Sejumlah 292 staf daripada kumpulan eksekutif dan buan eksekutif di enam Bahagian Teknologi Maklumat telah dikaji. Kajian menggunakan soal selidik secara berstruktur dan ditadbir sendiri oleh responden.

Kajian ini mendapati tahap komitmen keorganisasian di kalangan staf Bahagian Teknologi Maklumat adalah sederhana. Kajian juga mendapati komitmen keorganisasian mempunyai perkaitan yang positif dan signifikan dengan pembolehubah kriteria organisasi, umur, tempoh khidmat di Telekom Malaysia Berhad dan Bahagian Teknologi Maklumat, kepuasan kerja, kriteria kerja, nilai dan etika Islam dan kriteria bukan berkaitan kerja. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pembolehubah perantara timbalbalas sosial berupaya memberi pengaruh kepada hubungan pembolehubah kajian dengan komitmen keorganisasian. Penemuan kajian juga mendapati perkaitan pembolehubah kajian dengan komitmen keorganisasian adalah positif dan signifikan setelah mengawal pembolehubah perantara timbalbalas sosial.

Pembolehubah kriteria kerja, kriteria organisasi, kepuasan kerja, kriteria bukan berkaitan kerja, nilai dan etika Islam, timbalbalas sosial, umur, tempoh khidmat di Bahagian Teknologi Maklumat dan Telekom Malaysia Berhad menyumbang varians 63.3 peratus kepada komitmen keorganisasian. Manakala pembolehubah peraturan yang adil, sokongan penyeliaan, ganjaran yang adil, pergantungan kepada organisasi, persekitaran luaran dan dalaman, latihan dan pemajuan staf, struktur organisasi, gambaran tugas, kerjasama kumpulan dan perkembangan kerjaya menyumbang varians 74.8 peratus kepada komitmen keorganisasian.

Hasil kajian juga menyarankan bahawa model komitmen keorganisasian oleh De Cotiis dan Summers (1987) boleh digunakan sebagai kerangka kajian yang sesuai untuk mengkaji komitmen keorganisasian dalam organisasi dan membentuk suatu model pilihan komitmen keorganisasian yang lebih komprehensif dalam konteks Malaysia. Kajian ini mencadangkan bahawa kajian pada masa akan datang harus meliputi kumpulan pekerja di sektor awam dan swasta dan melampaui budaya dan negara di samping meninjau komitmen dari segi pekerjaan, kumpulan dan kesatuan. Akhirnya, komitmen keorganisasian harus ditingkatkan di sektor swasta supaya menjadikannya sebagai norma dan komponen penting dalam budaya korporat organisasi.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy

**SELECTED FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT
AMONG INFORMATION TECHNOLOGY STAFF
TELEKOM MALAYSIA BERHAD**

By

SARMINAH SAMAD

September 2000

Chairman: Associate Professor Turiman Suandi, Ph.D

Faculty: Educational Studies

The main objective of this study is to determine the level of organizational commitment and the nature of relationships between organizational commitment and independent variables among staff in Information Technology Division. It is also sought to identify significant predictors among staff in Information Technology Division and to determine the influence of intervening variable on the relationship between independent variables and organizational commitment and the relationship between independent variables and organizational commitment after controlling intervening variable of social exchange. Finally, it attempted to determine whether or not the De Crotus and Summers's (1987) model of organizational commitment could represent an appropriate framework for studying organizational commitment among Information Technology Division staff and to produce an alternative model of organizational commitment based on the findings in Malaysian context.

A total of 292 employees from the executive and non executive levels in six Information Technology Divisions in Telekom Malaysia Berhad were studied. The study used structured questionnaires as the research instrument.

The study revealed that level of perceived organizational commitment among employees was moderate. The study discovered that the organizational commitment was found to have a significant and positive relationship with some selected independent variables. These include organizational criteria; age, tenure in Telekom Malaysia Berhad and Bahagian Teknologi Maklumat; job characteristics; job satisfaction; Islamic values and ethics and non work related criteria. Finding of this research indicated that the intervening variable was able to give influence on the relationship between organizational commitment and independent variables. This study also revealed that the organizational commitment was found to have a positive and significant relationship with independent variables after controlling intervening variable of social exchange.

Nine variables, namely job characteristics, job satisfaction, non work criteria, organizational criteria, Islamic values and ethics, social exchange, age, tenure in Information Technology Division and Telekom Malaysia Berhad contributed 63.3 percent of the variance in organizational commitment. While eleven variables namely procedural justices, supervisory support, distributive justices, organizational dependability, external environment, internal environment, training and staff development, organization structure, realistic job preview, group cohesiveness and career development contributed 74.8 percent variance in organizational commitment.

The study also suggested that the De Cotiis and Summers's (1987) model of organizational commitment could be used as a suitable framework for studying organizational commitment in an organization and in formulating an alternative model of organizational commitment in Malaysian context based on the findings. The study recommended that future related studies should cover employees from other groups in the public and private sectors and across cultural and nations as well as to investigate commitment of union; commitment of group and commitment of profession. Finally, organizational commitment should be improved in the private sector so that it becomes an important norm and component in its corporate culture.

PENGHARGAAN

Dengan rasa besar hati saya ingin merakamkan kesyukuran dan penghargaan kepada Prof Madya D Hj Turiman Suandi selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan dan Ahli-ahli Jawatankuasa yang lain khususnya Prof Madya Dr Mohd Majid Konting yang banyak menyumbang masa serta ide dalam menghasilkan tesis ini Terima kasih yang tidak terhingga saya rakamkan kepada Prof Madya Dr Hj Azimi Hamzah dan Dr Hj Bahaman Abu Samah yang begitu tekun, senang hati dan sabar untuk memberi bimbingan dan nasihat di sepanjang pengajian saya Bimbingan mereka sangat bermakna kepada kejayaan kajian saya

Saya juga ingin merakamkan penghargaan kepada seluruh staf di UPM seperti Puan Norizan, Puan Musrifah dan Puan Faridah yang banyak memberi kerjasama dan bantuan yang saya perlukan Penghargaan tinggi juga saya berikan kepada Pengurus Besar Bahagian Teknologi Maklumat, Telekom Malaysia Berhad En Ahmad Rosdi yang memberi kebenaran kajian dijalankan di Bahagian Teknologi Maklumat, Telekom Malaysia Berhad dan sudi berbincang dengan saya sewaktu memulakan kajian Terima kasih juga dirakamkan kepada Puan Zainab Hj Arshad yang memberi kebenaran kajian dijalankan di Telekom Malaysia Berhad Seterusnya kepada kakitangan Telekom Malaysia Berhad yang lain seperti Puan Marina Othman, En Mohd Noor, Puan Siti Mohd Yusof dan En Ibrahim Ismail yang turut memberi bantuan dan pertolongan di sepanjang kajian saya di Telekom Malaysia Berhad Tidak lupa juga saya ucapkan

berbanyak terima kasih kepada semua staf Bahagian teknologi Maklumat yang telah sudi memberi jawapan soal selidik dengan ikhlas dan jujur.

Penghargaan yang tinggi juga saya rakamkan kepada pensyarah-pensyarah yang sudi memberi bimbingan serta bantuan walaupun dalam kesibukan dengan tugas seperti Prof. Rahim Md Sail dan Dr. Jegak Uli. Tidak dilupakan juga ucapan setinggi-tinggi penghargaan kepada Prof. Dr. Abu Daud Silong selaku Pemeriksa Luar tesis atas komen dan cadangan yang membina. Terima kasih juga saya rakamkan kepada rakan-rakan yang turut menghulurkan nasihat dan ide semasa menjayakan kajian ini dijalankan seperti Encik Waridin, Ibu Suhatmini dan Puan Lim Mang Hian.

Akhir kata saya amat bersyukur dan terhutang budi kepada ibu yang disayangi Pn Hj. Nah Hj. Abdullah yang tidak jemu mengiringi dengan doa bagi kejayaan kajian saya. Begitu juga saya sungguh terhutang budi dan bersyukur atas dorongan, pertolongan dan sokongan yang berterusan dari suami Hj. Mohd Yusuf Husin dalam menyelesaikan kajian ini, serta kasih sayang dari anak-anak Salma Yasmin dan Shahir Yasin yang sentiasa mendampingi saya dengan penuh kesabaran di sepanjang pengajian selama tiga tahun setengah. Mereka semuanya merupakan sumber inspirasi penting bagi menghasilkan kejayaan ini dan mencetuskan banyak ilham di sepanjang kajian dijalankan.

Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Pemeriksa bagi Sarminah bte Samad telah mengadakan pemeriksaan akhir pada 11 September 2000 untuk menilai tesis Doktor Falsafah beliau bertajuk "Faktor-faktor Terpilih Yang Mempengaruhi Komitmen Keorganisasian Di Kalangan Staf Bahagian Teknologi Maklumat, Telekom Malaysia Berhad" mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan-Peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa Pemeriksa memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah tersebut. Anggota Jawatankuasa Pemeriksa adalah seperti berikut:

Rahim Md Sail, Ph D, Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Turiman bin Suandi, Ph D, Prof Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Azimi bin Hamzah, Ph D, Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Mohd Majid bin Konting, Ph D, Prof Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Bahaman bin Abu Samah, Ph D,
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Abu Daud bin Silong, Ph D, Profesor
Ketua Pusat Pengajian Siswazah
UNITAR
(Pemeriksa Bebas)



MOHD GHAZALI MOHAYIDIN, Ph D
Profesor

Timbalan Dekan Pusat Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh 10 OCT 2000

Tesis ini telah diserahkan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Doktor Falsafah.

.....*Kamis Awang*.....

KAMIS AWANG, Ph.D,
Profesor Madya
Dekan Pusat Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: **14 DEC 2000**

Saya mengaku bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang telah diberi penghargaan di dalam tesis . Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak dimajukan untuk ijazah-ijazah lain di Universiti Putra Malaysia atau di institusi-institusi lain



(Sarminah bte Samad)

Tarikh: 9 Oktober 2000

SENARAI KANDUNGAN

	Muka Surat
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	viii
LEMBARAN PENGESAHAN	x
KENYATAAN KEASLIAN	xii
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	xx
SENARAI SINGKATAN PERKATAAN	xxi
BAB	
I PENGENALAN	1
Latarbelakang Kajian	1
Tingkahlaku dan Budaya Korporat	3
Kenyataan Masalah	7
Objektif Umum	8
Objektif Khusus	8
Kepentingan Kajian	10
Skop Kajian	11
Limitasi kajian	12
Definisi Istilah	13
 II SOROTAN LITERATUR	 19
Konsep Komitmen	19
Konsep Organisasi	22
Konsep dan Definisi Komitmen Keorganisasian	23
Sikap dan Tingkahlaku Dalam Organisasi	33
Pendekatan Teori Motivasi	36
Konsep dan Teori Motivasi	36
Teori Kandungan	37
Teori Proses	42
Teori Jangkaan	42
Teori Ekuiti	45
Teori Penetapan	46
Teori Peneguhan dan Pembelajaran	47
Kekuatan dan Kelemahan Teori Motivasi	47
Nilai dan Etika Agama Dalam Pengurusan	50
Motivasi Dari Perspektif Agama Islam	51
Implikasi Motivasi Perspektif Agama	52

Tingkah laku Organisasi, Komitmen Keorganisasian dan Budaya Korporat	53
Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Keorganisasian ...	55
Ciri Demografi dan Peribadi	58
Kriteria Kerja	59
Kriteria Kepuasan Kerja	61
Kriteria Organisasi	62
Nilai dan Etika Islam	69
Rasional Nilai dan Etika Islam Sebagai Pembolehubah Kajian	71
Kajian Empirikal Nilai dan Etika Islam	72
Kriteria Bukan Berkaitan Kerja	75
Pembolehubah Perantara Timbalbalas Sosial	76
Rasional Faktor Pembolehubah Timbalbalas Sosial Dalam Kajian	78
Teori Timbalbalas Sosial	80
Kajian Empirikal Pembolehubah Timbalbalas Sosial	82
Model Komitmen Keorganisasian	85
Ringkasan dan Rumusan Sorotan Literatur	89
Kerangka Konseptual Kajian	91
 III METODOLOGI	93
Kerangka Kajian	93
Kerangka Konseptual Kajian	94
Hipotesis Kajian	100
Populasi Kajian	102
Persampelan	103
Pembentukan Instrumen Kajian	104
Ukuran Pembolehubah Kajian dan Bersandar	105
Ukuran Pembolehubah Bersandar	105
Ukuran Pembolehubah Kajian	106
Ringkasan Instrumen Kajian	114
Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen	115
Kaedah Pungutan Data	118
Analisis Data	120
 IV HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	122
Ciri-ciri dan Latarbelakang Responden	123
Tanggapan Berdasarkan Pembolehubah Kajian Terpilih	132
Pembolehubah Dalam Kriteria Organisasi	139
Rumusan Tanggapan Terhadap Kriteria Organisasi	145

Tahap Komitmen Keorganisasian	146
Perkaitan Komitmen Keorganisasian Dengan	
Pembolehubah Terpilih	147
Umur, Tempoh Khidmat di ITD, TMB	
Serta Pendapatan	149
Kriteria Kerja	150
Nilai dan Etika Islam	151
Kriteria Bukan Berkaitan Kerja	152
Kepuasan Kerja	153
Perbincangan Terhadap Ujian Hipotesis Perkaitan	
Komitmen Keorganisasian	157
Hubungan Komitmen Keorganisasian Dengan Pembolehubah	
Kajian Terpilih Setelah Meyingkirkan Pembolehubah Perantara	
Faktor Timbalbalas Sosial	170
Umur, tempoh Khidmat di BTM, TMB	
Serta Pendapatan	173
Kriteria Kerja	174
Nilai dan Etika Islam	174
Kriteria Bukan Berkaitan Kerja	175
Kepuasan Kerja	176
Perbincangan Perkaitan Komitmen Keorganisasian	
Dengan Pembolehubah Kajian Setelah Menyingkirkan	
Pembolehubah Perantara Timbalbalas Sosial	180
Kesan Hubungan Pembolehubah Kajian Dengan	
Komitmen Keorganisasian Setelah Mengawal	
Pembolehubah Perantara Timbalbalas Sosial	183
Rumusan Kesan Hubungan Pembolehubah Kajian	
Dengan Komitmen Keorganisasian Setelah Mengawal	
Pembolehubah Perantara Timbalbalas Sosial	190
Pembolehubah Peramal Komitmen Keorganisasian	191
Perbincangan Mengenai Pembolehubah Peramal	
Komitmen Keorganisasian	196
Model Komitmen Keorganisasian	201
Ringkasan Penemuan Kajian	204
Model Komitmen Keorganisasian Dari Hasil Kajian	205
 V RINGKASAN, RUMUSAN, IMPLIKASI DAN	
CADANGAN KAJIAN	209
Ringkasan	209
Kenyataan Masalah	209
Objektif Umum	212
Objektif Khusus	212
Metodologi Kajian	213
Ringkasan Penemuan	214

	Muka Surat
Ciri Demografi	214
Tahap Komitmen Keorganisasian	216
Perkaitan Komitmen Dengan Pembolehubah	
Kajian	216
Pembolehubah Perantara	218
Kesan Hubungan Pembolehubah Kajian Dengan	
Komitmen Keorganisasian Setelah Mengawal	
Pembolehubah Perantara Timbalbalas Sosial.....	219
Pembolehubah Peramal	220
Hasil Model Kajian	222
Kesesuaian Model Komitmen de Cotiis	
dan Summers (1987)	223
Kesimpulan dan Rumusan	224
Implikasi Kajian	226
Cadangan	228
Cadangan Untuk Kajian Akan Datang	229

BIBLIOGRAFI	231
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A Jadual 16 : ujian t Bagi Pembolehkan Kajian Terpilih...	251
B Soal Selidik Dalam Bahasa Melayu	252
C Soal Selidik Dalam Bahasa Inggeris	261
D Surat Izin Menjalankan Kajian	269
BIODATA	270

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
1. Jumlah Responden Mengikut Kaedah Persampelan Berkadar	104
2. Kebolehpercayaan Instrumen	117
3. Kadar Pemulangan Soal Selidik	119
4. Taboran Responden Mengikut Ciri demografi	125
5. Ringkasan Statistik Pembolehubah Terpilih	132
6. Ringkasan Statistik Pembolehubah Terpilih Kriteria Organisasi	140
7. Tahap Komitmen Keorganisasian Staf BTM, TMB	146
8. Perkaitan Antara Pembolehubah Utama Kajian Dengan Komitmen Keorganisasian	148
9. Perkaitan Pembolehubah Dalam Kriteria Organisasi Dengan Komitmen Keorganisasian	155
10. Perkaitan Pembolehubah Utama Kajian Dengan Komitmen Keorganisasian Setelah Menyingkirkan Faktor Perantara Timbalbalas Sosial	172
11. Perkaitan Pembolehubah Dalam Kriteria Organisasi Dengan Komitmen Keorganisasian Setelah Menyingkirkan Perantara Timbalbalas Sosial	179
12. Kesan Hubungan Pembolehubah Utama Kajian Terpilih Dengan Komitmen Keorganisasian Setelah Mengawal Pembolehubah Perantara Timbalbalas Sosial	184
13. Kesan Hubungan Pembolehubah Dalam Kriteria Organisasi Dengan Komitmen Keorganisasian Setelah Mengawal Pembolehubah Perantara Timbalbalas Sosial	188

14.	Analisis Regresi Secara “Enter” Peramal Komitmen Keorganisasian Berdasarkan Pembolehubah Dalam Kriteria Organisasi	193
15.	Analisis Regresi Secara “Enter” Peramal Komitmen Keorganisasian Berdasarkan Kriteria Terpilih Pembolehubah Utama Kajian	195
16.	Ujian t Bagi Pembolehubah Kajian Terpilih	251

Rajah		Muka Surat
1.	Model Motivasi Porter dan Lawler	45
2.	Model Komitmen Keorganisasian Mowday et al.	85
3.	Model Komitmen Keorganisasian De Cotiis dan Summers	86
4.	Meta Analisis Komitmen Keorganisasian Mathieu dan Zajac ...	88
5.	Kerangka Konseptual Faktor-faktor Terpilih Yang Mempengaruhi dan Menjadi Perantara Komitmen Keorganisasian.	99

SENARAI SINGKATAN PERKATAAN

BTM	Bahagian Teknologi Maklumat
IT	Information Technology
ITD	Information Technology Division
TMB	Telekom Malaysia Berhad

BAB 1

PENGENALAN

Telekom Malaysia Berhad merupakan sebuah syarikat gergasi terkemuka dan menjadi penyedia utama sistem telekomunikasi negara. Pada tahun 2000 sahaja organisasi ini didokong oleh pekerja seramai 25,000 orang. Untuk mengurus sesebuah organisasi dengan berkesan pihak pengurusan bukan sahaja perlu sensitif dengan aspek berkaitan kerja seperti soal gaji, ganjaran, kenaikan pangkat dan kebajikan pekerja malahan juga menyentuh tingkahlaku pekerja seperti komitmen dengan organisasi. Pekerja yang komited dijangka dapat membantu mewujudkan organisasi yang mansang serta berdaya saing. Kajian ini meneroka komitmen keorganisasian di Bahagian Teknologi Maklumat, Telekom Malaysia Berhad.

Latarbelakang Kajian

Kajian mengenai komitmen keorganisasian menarik ramai pengkaji tingkahlaku organisasi dan psaiologi industri. Komitmen keorganisasian telah dikaji sebagai pembolehubah bersandar, pembolehubah bebas dan pembolehubah perantara. Komitmen keorganisasian merupakan konsep penting kerana ia mempunyai perkaitan secara langsung atau tidak langsung dengan faktor organisasi seperti kepuasan kerja (Rozndwski dan Hulin, 1992); prestasi kerja (Mathieu dan Zajac, 1990); pusing gantian (Angle dan Perry, 1991); ketidakhadiran (Blau, 1996); peranan tingkahlaku tambahan dan keanggotaan dalam organisasi (William dan Anderson, 1991) kekekalan pekerja

dalam organisasi (Harrison dan Hubbard, 1998); dan keberkesanan organisasi (Meyer dan Allen, 1997).

Komitmen keorganisasian ialah satu set ciri yang menerangkan komitmen dari segi sikap atau afektif dan tingkahlaku pekerja dalam organisasi. Secara relatif ciri komitmen afektif dan tingkahlaku ini sentiasa wujud dan kekal pada setiap masa serta mempengaruhi kelakuan pekerja di dalam sesebuah organisasi (Meyer et al., 1993).

Komitmen afektif merupakan keadaan hubungan semulajadi di antara pekerja dan organisasi (Mowday et al. 1982). Komitmen afektif mempunyai ciri-ciri tertentu. Mengikut Mowday et al. (1982) seseorang individu yang mempunyai komitmen afektif yang tinggi ialah mereka yang mempunyai ciri-ciri: 1) kepercayaan yang teguh dan kesanggupan untuk menerima nilai dan matlamat organisasi; 2) kesediaan untuk berusaha dengan gigih demi kepentingan organisasi dan 3) keinginan serta kesanggupan untuk kekal sebagai anggota dalam organisasi.

Komitmen tingkahlaku pula lebih menjurus kepada proses di mana individu membina sesuatu ikatan ke atas tingkahlaku mereka sendiri dan bukan terhadap organisasi (Oliver, 1990). Komitmen tingkahlaku ini sejajar dengan teori klasik "Site Bet" oleh Becker (1960) di mana seseorang individu sanggup kekal dalam organisasi kerana faedah daripada pelaburan peribadi seperti pencen, kedudukan, tempoh lama bertugas dan ganjaran yang diterima.

Konsep komitmen yang diuraikan merupakan suatu ikatan di antara individu dengan organisasi. Justeru itu berdasarkan pandangan ini pengkaji-pengkaji organisasi telah memberi tumpuan kepada pengenalpastian faktor-faktor yang mewujudkan komitmen keorganisasian dan hubungannya dengan tingkahlaku organisasi seperti prestasi kerja, pusing gantian pekerja dan keberkesanan organisasi (Meyer dan Allen, 1997).

Tingkahlaku Organisasi dan Budaya Korporat

Komitmen keorganisasian merupakan suatu cabang kepada bidang psikologi industri atau organisasi yang juga dikenali tingkahlaku organisasi. Tingkahlaku organisasi merangkumi kajian melibatkan individu, kumpulan dan organisasi keseluruhannya. Dari aspek individu kajian merangkumi soal ciri peribadi dan daya intelek, motivasi dan kerja, persepsi dan komunikasi, latihan dan pemajuan staf, sistem memproses maklumat dan membuat keputusan, sikap, kepuasan kerja dan komitmen (Morrison dan Robinson (1997). Apabila soal sikap dibincangkan dalam konteks kerja dua aspek tingkahlaku iaitu komitmen dan kepuasan kerja sering menjadi fokus utama (Meyer dan Allen, 1997).

Mengikut Black (1992) komitmen keorganisasian menjadi suatu unsur utama dalam pengurusan sumber manusia. Dalam konteks kajian di Bahagian Teknologi Maklumat, Telekom Malaysia Berhad komitmen keorganisasian menjadi suatu penggerak utama ke arah mewujudkan budaya korporat. Budaya korporat menghendaki setiap staf mempunyai ciri-ciri unggul seperti niat ikhlas, sikap positif, profesionalisme, sikap rajin